

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sumber Data

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Semarang. Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian.¹

3.1.2. Sumber Data

3.1.2.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan.² Dalam hal ini data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden (nasabah BSM Semarang). Kuesioner yang dipakai skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan lima alternatif jawaban daftar pertanyaan.

¹ Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005, h.119

² M. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006, h.57

3.1.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli.³ Data sekunder bisa diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya.

3.2. Populasi Dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Sampel juga bisa dikatakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁶ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yang dimaksud *convenience sampling* yaitu metode yang didasarkan pada pemilihan anggota populasi yang mudah diakses untuk memperoleh jawaban atau informasi atau bisa dikatakan sebagai prosedur untuk

³ *Ibid*, h. 58

⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, h. 90

⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, h. 91

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, h. 131.

mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti.⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah para nasabah yang mudah ditemui atau diakses. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin. Karena jumlah respondennya sudah diketahui.⁸

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n= besaran sampel

N= besaran populasi

e= nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/*margin of error max*

$$n = \frac{2200}{1 + 2200(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2200}{23} = 96$$

Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah nasabah yang menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Semarang adalah 2200 orang, jumlah sampel untuk penelitian menggunakan *margin of error* sebesar 10% dari jumlah keseluruhan sampel. Maka jumlah sampel yang diteliti adalah 96 sampel peneliti membulatkan menjadi 100 sampel.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik metode antara lain sebagai berikut :

⁷ Mudrajat kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jogjakarta: Erlangga, 2003, h. 119.

⁸ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2007, h. 137.

3.3.1. Kuesioner

Angket (kuesioner) adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan untuk dijawab secara tertulis oleh responden.⁹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kualitas *Mobile Banking* (jasa) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Semarang.

3.3.2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.¹⁰ Wawancara disini ditujukan kepada nasabah dan pihak manajemen pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang. Wawancara dilakukan pada nasabah bertujuan untuk melengkapi data yang tidak terdapat pada kuesioner, sedangkan wawancara pada pihak manajemen untuk mengetahui sejauh mana kualitas *mobile banking* yang telah dilakukan oleh Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang.

3.3.3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.¹¹ Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

⁹ M Pabundu Tika, Op, cit, h. 60

¹⁰ Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metode penelitian bisnis dan manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002, h. 152.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, h. 158

3.4. Variabel Penelitian Dan Pengukuran

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.¹²

Dalam penelitian ini, operasional variabel penelitian dan pengukuran variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Kualitas <i>Mobile Banking</i>	kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan Mobile Banking adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tangibles</i> - <i>Reability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>empathy</i>¹³ - <i>Syariah Compliance</i>¹⁴
Kepuasan Nasabah	Hasil yang dirasakan oleh nasabah yang mengalami kinerja sebuah bank yang sesuai dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian harapan jasa - Kemudahan dalam memperoleh jasa - Ketersediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain¹⁵

¹² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Administrasi*, h. 38.

¹³ Lerbin R, Aritong, opcit. h. 23

¹⁴ Muhammad Syafei Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker Dan Praktisi Keuangan*, Jakarta Tazkia Institut, 2001, h 45

Sedangkan pengukuran data yang digunakan oleh penulis yaitu skala liker, skala ini berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Kriteria skor sebagai berikut:

- Sangat setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Ragu- ragu (RR) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju = 1

3.5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul maka analisis langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut. Dalam analisis ini menggunakan teknik analisis data statistik, adapun tahapan analisisnya serta rumusnya yang di gunakan adalah sebagai berikut:

3.5.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.¹⁶ Teknik korelasi yang digunakan adalah product moment :

¹⁵ Maria Ayu Christina, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Kantor Cabang Patimura Semarang*, Universitas Negeri Semarang Fakultas Ilmu Sosial, 2006, h. 20-21.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Ibid*, h. 168

$$R = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

X = skor setiap item

Y = skor total

N = jumlah responden

Setelah perhitungan dilakukan (dalam hal ini proses perhitungan di bantu dengan program SPSS) kemudian nilai r yang diperoleh di bandingkan dengan nilai r tabel sesuai dengan basis n dan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$) dalam pengujian validitas, kuesioner di katakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.¹⁷ Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik.¹⁸

Penelitian yang digunakan pada koefisien tersebut dikenal dengan rumus sperman brown prophecy :¹⁹

keterangan :

¹⁷ *Ibid*, h. 170.

¹⁸ *Ibid*, h. 178.

¹⁹ M Pabundu Tika, *metodelogi riset bisnis*, jakarta: PT Bumi Aksara, 2006, h.72

$$r_1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

r_1 = reabilitas internal seluruh instrument

rb = korelasi produk moment antara pilihan pertama dan kedua

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).²⁰ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

3.5.3.2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya).²¹

3.5.3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki

²⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, 2005, h. 91.

²¹ *Ibid*, h. 95

distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.²²

3.5.4. Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu kualitas *mobile banking* (jasa), dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Semarang. Dalam hal ini, menggunakan rumus:

$$Y = a + bx_1$$

Keterangan: Y1= Kepuasan nasabah

X= Kualitas *mobile banking*

a = konstanta

b = koefisien regresi

Untuk melakukan regresi sederhana dengan uji signifikansi, yaitu dengan alat uji T-test. T-test untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:

Ho: $P = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Ha: $P = 0$ (ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Menurut kriteria P value:

- a) Jika $P > 5\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (Ho) atau Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

²² *Ibid*, h. 110

- b) Jika $P < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) atau H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.²³

²³ Suharsimi Arikunto, *Op. cit.*, h. 299